

### 1. ¿Qué significa desbloquear mi equipo?

Significa que podrás seguir usando tu equipo con tu chip Movistar, pero además podrás usarlo en cualquier red. Este desbloqueo no cambia las condiciones de tu contrato ni los plazos de permanencia que hubieran sido acordados y aplica sólo para equipos adquiridos en Movistar. Por tanto, Movistar te continuará brindando el servicio de acuerdo a las condiciones contratadas.

### 2. ¿Desde cuándo lo puedo desbloquear?

Podrás desbloquear tu equipo a partir del 2 de enero del 2015. Podrás hacerlo tú mismo siguiendo las indicaciones que te damos en la web [www.movistar.com.pe/movil/desbloqueo](http://www.movistar.com.pe/movil/desbloqueo). También podrás obtener tu código de desbloqueo llamando al 123 o solicitar el desbloqueo en nuestros centros de atención

*Lista de Oficinas y Centros de Atención para desbloqueo:*

[http://cdn.movistar.com.pe/Content/CMS/Archivos/Documentos/DOC\\_12971.pdf](http://cdn.movistar.com.pe/Content/CMS/Archivos/Documentos/DOC_12971.pdf)

### 3. ¿Me cobrarán por desbloquear mi equipo?

No. Puedes realizar el desbloqueo de tu equipo tú mismo desde [www.movistar.com.pe/movil/desbloqueo](http://www.movistar.com.pe/movil/desbloqueo) a partir del 2 de enero del 2015. Además, a partir de esta fecha también podrás solicitar el desbloqueo a través del 123 o acudir a una de nuestros centros de atención.

*Lista de Oficinas y Centros de Atención para desbloqueo:*

[http://cdn.movistar.com.pe/Content/CMS/Archivos/Documentos/DOC\\_12971.pdf](http://cdn.movistar.com.pe/Content/CMS/Archivos/Documentos/DOC_12971.pdf)

### 4. ¿Cuál es el proceso?

#### **Desbloqueo vía web.**

Si ya tienes un código de desbloqueo

Puedes desbloquearlo tú mismo siguiendo los pasos que te indicamos en los manuales de desbloqueo. Busca la marca de tu equipo y descarga el manual aquí:

- [Alcatel](#)
- [Blackberry](#)
- [Bmobile](#)
- [HTC](#)
- [Huawei](#)
- [iPhone](#)
- [LG](#)
- [Motorola](#)
- [Movistar](#)
- [Nokia](#)
- [Samsung](#)
- [Sony](#)
- [TOCS](#)

## -ZTE

### Si no tienes un código de desbloqueo

1. En el formulario que encontrarás en esta página [www.movistar.com.pe/movil/desbloqueo](http://www.movistar.com.pe/movil/desbloqueo), ingresa el número de celular, correo electrónico y el código IMEI del teléfono que deseas desbloquear.
2. Se mostrará en pantalla el código de desbloqueo de tu equipo. En caso de que el celular ingresado sea Movistar también te llegará un SMS con el código de desbloqueo, y si has ingresado una dirección de correo electrónico también te lo enviaremos vía email. Este código de desbloqueo también se puede obtener llamando al 123 opción "5"-(POSTPAGO,CONTROL,MIGRADOS Y NEGOCIOS) / "4"-(PREPAGO)
3. Selecciona la marca del equipo que quieres desbloquear y sigue las instrucciones (necesitarás el código de desbloqueo durante el proceso).

### **Desbloqueo en centros de atención:**

Podrás solicitar el desbloqueo a través del 123 o acercarte a uno de nuestros centros de atención.

En cualquiera de los casos, recuerda que el **equipo debe estar operativo.**

#### **5. ¿Cómo consigo el código IMEI?**

El código IMEI está asociado a cada equipo y está formado por 15 dígitos. Puedes conseguir el código IMEI:

- Llamando desde el equipo que deseas desbloquear al \*#06# (el código IMEI aparecerá en la pantalla)
- Abriendo el equipo y buscando el código IMEI debajo de la batería del equipo que deseas desbloquear
- También aparece en la caja en la cual fue entregado el equipo móvil que compraste en Movistar.

#### **6. ¿Puedo solicitar el desbloqueo de cualquiera de mis equipos?**

Podrás solicitar el desbloqueo de los equipos que hayan sido adquiridos sólo en Movistar. Si tu equipo fue comprado a otro operador, deberás solicitar a éste el desbloqueo.

#### **7. ¿Puedo solicitar desbloquear un equipo comprado en el extranjero o de otro operador?**

No. Puedes acudir al operador donde compraste el equipo para solicitarle el desbloqueo. En caso de equipos adquiridos en el extranjero el desbloqueo dependerá de la legislación aplicable al lugar de origen.

#### **8. ¿Podré desbloquear mi equipo teniendo contrato vigente?**

Sí. El desbloqueo no cambia las condiciones de tu contrato ni los plazos de permanencia y aplica sólo para equipos adquiridos en Movistar.

#### **9. Al desbloquear mi equipo, ¿éste pierde la garantía?**

El desbloqueo del equipo no afecta la garantía del mismo. Las condiciones de garantía del celular están sujetas al tiempo de uso (cobertura de 01 año) y si se encuentra en buenas condiciones (no golpes, no ralladuras en pantalla, no manipulación/apertura por centros de reparación no autorizados, etc.)